



## IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD EN EMPRESAS Y ORGANIZACIONES TURÍSTICAS (2017-18)

### DATOS GENERALES

Código 41019

Créditos ECTS 5

#### Departamentos y áreas

Departamento	Área	Dpt. Resp.	Dpt. Acta
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	ORGANIZACION DE EMPRESAS	SÍ	SÍ

#### Estudios en que se imparte

MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

#### Contexto de la asignatura

Asignatura de segundo curso incluida dentro de la materia obligatoria Gestión de la calidad y del medio ambiente de las empresas y organizaciones turísticas. Esta asignatura está relacionada con una asignatura sobre gestión medioambiental (41020 - Implantación de sistemas de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas) que permiten conocer las competencias básicas sobre la implantación de aspectos relacionados con la calidad y el medio ambiente en organizaciones turísticas, y complementa a otras asignaturas de primer curso sobre gestión empresarial (41005 - Dirección estratégica y gestión de empresas de ocio y turismo; 41007 - Dirección y proyectos de empresas de oferta complementaria).



## OBJETIVOS

### Objetivos específicos aportados por el profesorado (2017-18)

Objetivos específicos:

- o Entender los conceptos de calidad y gestión de la calidad en empresas turísticas.
- o Ser capaz de aplicar los diferentes modelos de gestión de la calidad utilizados por las empresas turísticas.
- o Saber describir documentos necesarios para implantar un sistema de gestión de la calidad.
- o Ser capaz de gestionar los procesos de trabajo de un departamento o de la empresa en su totalidad.
- o Conocer las herramientas y medidas de la calidad del servicio.

## CONTENIDOS

### Contenidos teóricos y prácticos (2017-18)

1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD
  - 1.1. Evolución del concepto de calidad.
  - 1.2. Calidad de servicio y dimensiones de la calidad de servicio.
  - 1.3. Principios de la calidad total.
  - 1.4. Estrategias de calidad.
  - 1.5. Casos prácticos.
2. COSTES DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO
  - 2.1. Costes de la calidad en el sector turístico.
  - 2.2. Tipos de costes de la calidad.
  - 2.3. Casos prácticos.
3. ASPECTOS CLAVE DE UN SISTEMA DE CALIDAD
  - 3.1. Planificación, control y mejora de la calidad.
  - 3.2. La medición de la calidad de servicio.
  - 3.3. Casos prácticos
4. SISTEMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO
  - 4.1. Modelo Europeo de Calidad.
    - 4.1.1. Criterios del modelo.
  - 4.2. Normas internacionales ISO 9001.
    - 4.2.1. Documentación de la norma.
    - 4.2.2. Requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001.
  - 4.3. Norma UNE 182001
  - 4.4. Implantación de un sistema de gestión de la calidad
  - 4.4. Casos prácticos.
5. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 5.1. Estructura documental.
  - 5.2. Manual de la calidad.
  - 5.3. Procedimientos.
  - 5.4. Registros.
  - 5.5. Otros documentos.
  - 5.6. Casos prácticos.
6. GESTIÓN DE PROCESOS
  - 6.1. Etapas de la gestión de procesos.
  - 6.2. Diagrama de flujo y ficha de proceso.
  - 6.3. Mejora continua y recursos humanos.
  - 6.4. Casos prácticos.

## EVALUACIÓN

### Instrumentos y criterios de Evaluación 2017-18

La evaluación se basa en:

1. Un examen tipo test.
2. La entrega de trabajos cortos de clase.
2. Un trabajo final. Se realizará en equipo y será sobre uno de los temas de la asignatura y relacionado con algunos de los ejercicios de clase.

El examen supone un 50% de la calificación final y la entrega de trabajos de clase y el trabajo final (y su presentación) supone el otro 50% de la calificación final. En este sentido, el alumnado debe obtener un mínimo de 4 puntos sobre 10 en el examen para poder hacer media con los trabajos y de esta forma superar la asignatura (5 puntos sobre 10).

Convocatoria extraordinaria (junio/julio). Examen escrito tipo test equivalente al 50% de la calificación final. El resto de la nota (50%) equivale a las actividades de la evaluación continua (ver apartado Evaluación del proceso docente). Estas actividades de evaluación continua (trabajos cortos y trabajo final) serán recuperables en la convocatoria extraordinaria. El alumnado que no haya presentado los trabajos cortos y/o el trabajo final durante el curso académico podrá presentarlos en esta convocatoria.

Situaciones de no presencialidad. En los casos en los que el alumnado no pueda asistir a las clases por motivos de desempeño de actividad laboral, baja justificada o discapacidad (art. 8d del Estatuto del Estudiante), podrá presentar los trabajos prácticos y el trabajo final. En este caso, el alumnado tendrá derecho a presentar oralmente el trabajo final y realizar el examen.

Tipo	Criterio	Descripción	Ponderación
EXAMEN FINAL	Descripción: Examen escrito tipo test que evalúe el nivel de alcance de los resultados de aprendizaje para el alumnado Criterio: Conocimientos teóricos y prácticos	Examen final	50
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DURANTE EL SEMESTRE	Descripción: Participación y asistencia a clase, presentación de trabajos individuales y/o en grupo presentados de forma escrita. Trabajo final presentado en grupo y de forma oral. Criterio: Actividades prácticas y exposición de trabajos	Realización de trabajos dirigidos o casos prácticos	50